

4. Гольцова, Е.В. Факторы социальной среды как детерминанты брачности и рождаемости // Е. В. Гольцова // Социологические исследования. – 2010. – №2. – С. 125-130.
5. Данилова, С.С. Одинокое материнство в общественном мнении / С.С. Данилова // Социологические исследования. – 2010. – № 5. – С. 138-141.
6. Каримова, З.Х. Жизненные ценности одиноких матерей / З.Х. Каримова // Социологические исследования. – 2009. – С. 131-134.
7. Ласточкина, М.А. Социально-гигиеническая грамотность как фактор репродуктивного поведения женщин / М. А. Ласточкина // Социологические исследования. – 2011. – №11. – С. 114-117.
8. Никитина, Т.Н. Отказ от материнства как социальная проблема / Т.Н. Никитина. – М. :Эксмо, 2009. – 369 с.

Щербинина Е.В.,

г.Уфа

ИНДИВИДУАЛЬНАЯ РАБОТА СОТРУДНИКОВ СОЦИАЛЬНЫХ СЛУЖБ ПО ПРОФИЛАКТИКЕ СИНДРОМА ВЫГОРАНИЯ

Профессиональная деятельность в жизни человека занимает значительное место, оказывая влияние на развитие личности, на образ жизни и поведение человека. При этом ее влияние может носить не только позитивный, но и порой негативный и даже разрушительный характер по отношению к личности специалиста. Это относится и к сотрудникам социальных служб, которые по роду своей деятельности вовлечены в длительное напряженное общение с другими людьми - людьми, имеющими социальные проблемы, людьми с особыми нуждами. Такого рода общение может способствовать развития синдрома выгорания.

К. Маслач, одна из ведущих специалистов по изучению синдрома эмоционального выгорания, рассматривает его как «ответную реакцию на

длительные профессиональные стрессы межличностных коммуникаций, включающую три компонента: эмоциональное истощение, деперсонализацию и редукцию персональных достижений» [1, с. 30]. Иными словами, основными признаками синдрома выгорания являются ощущение эмоционального перенапряжения, внутренней опустошенности, наличие негативных чувств по отношению к клиентам и негативная самооценка. С учетом специфики социальной работы как профессиональной деятельности при возникновении подобного рода симптомов встает вопрос о профессиональной пригодности сотрудника к работе с людьми, попавшими в трудную жизненную ситуацию. Именно поэтому для сохранения профессионального долголетия сотрудников социальных служб приоритетное значение приобретает проблема профилактики синдрома выгорания.

Под руководством автора Якуповой Г. было проведено пробное дипломное исследование сотрудников комплексных центров социального обслуживания г.Уфы (80 чел.) по методике К.Маслач и составленной анкете.

Исходя из полученных данных проблема "эмоционального выгорания" в профессиональной деятельности социальных работников актуальна, т.к. у 81 % опрошенных зафиксировано выгорание различного уровня. Лишь у 19 % респондентов синдром "эмоционального выгорания" не выявлен.

"Эмоциональное выгорание" выявлено в большей степени у сотрудников со средним (10,9 %) и среднеспециальным образованием (58,7%). У 53,8 % респондентов, имеющих высшее образование, синдром "эмоционального выгорания" не выявлен. Наличие высшего образования, возможно, снижает риск возникновения "выгорания", так как высокая профессиональная подготовка дает специалисту широкий спектр вариантов, способов и приемов решения профессиональных задач и проблем,

возникающих в процессе работы. Тем самым, снижается неудовлетворенность собой, тревога и депрессия.

В группе опрошенных со сложившимся синдромом "эмоционального выгорания" преобладают сотрудники, находящиеся в должности социального работника (46,2 %). Отсутствие "эмоционального выгорания" в большей степени присуще специалистам по социальной работе (36,4 %). Это можно объяснить тем, что сотрудник, работающий в должности социального работника, непосредственно общается с клиентами, осуществляя патронаж или оказывая социальную помощь. Он в большей степени испытывает психоэмоциональные нагрузки, сталкивается с горем, отчаянием людей, переживает и сочувствует им.

Проанализировав ответы респондентов, можно выделить следующие социально-психологические факторы, влияющие на формирование синдрома выгорания:

- повышают риск развития «выгорания» напряженный темп работы сотрудников социальных служб; (75% респондентов ответило, что «у нас всегда сжатые сроки и напряженная работа»);

- осознание своей работы как важной, но недостаточно эффективной (так считает 50% респондентов);

- недостаточно эффективная стратегия сдерживания своих эмоций в себе в стрессовых ситуациях; при постоянном следовании такому поведению риск формирования синдрома выгорания повышается (58% респондентов с высокой степенью выгорания ответили, что стараются справиться со стрессовыми ситуациями сами, никого не отвлекая).

- возможность помогать людям как значимый мотив профессиональной деятельности можно рассматривать как фактор, снижающий риск выгорания (такой мотив назвал 41 % респондентов, у которых не выявлено выгорания)

- напряженные отношения с руководителем и неблагоприятные отношения в коллективе повышает риск развития «выгорания» (напряженные отношения с руководителем у 51% респондентов с высокой степенью

выгорания, у 58% неблагоприятные отношения в коллективе, недоброжелательный психологический климат);

Исходя из полученных результатов в целях профилактики синдрома выгорания сотрудников системы социальной защиты необходима организация работы по трем взаимосвязанным направлениям: организационному; оздоровительному; психосоциальному.

Организационное направление подразумевает: организацию рабочего места в соответствии с гигиеническими нормами и правилами, закрепление за новоприбывшим сотрудником наставника; предоставление очередного отпуска по частям с учетом пожеланий сотрудника; предоставление краткосрочного (до 10 суток) отпуска; перевод на временный облегченный режим работы; перевод с согласия сотрудника в пределах службы, отделения или в другие службы, отделения; создание условий для служебного продвижения, профессионально - квалификационного роста.

В рамках рассматриваемой темы особое значение приобретает институт наставничества в организациях системы социальной защиты. Благодаря организации такого направления молодой специалист получает помощь и поддержку, лучше понимает деятельность организации, усваивает чужой опыт, снижает свое психологическое напряжение и гораздо быстрее адаптируется, что стимулирует личностное и профессиональное его развитие.

Оздоровительное направление включает следующие мероприятия: соблюдение суточной и недельной физиологических норм работы и отдыха, борьба с вредными привычками; пропаганда здорового образа жизни в организации, создание системы стимулирования сотрудников на достижение высокого уровня здоровья, регулярные занятия физической культурой и спортом; активный отдых с частичным или полным изменением социального окружения, санаторно-курортное оздоровление.

Психосоциальное направление включает: диагностику условий труда с точки зрения их влияния на здоровье работников, мониторинг состояния психосоциального здоровья сотрудников; просветительно-разъяснительные

лекции и беседы о вероятности, сущности и последствиях профессиональной деформации; индивидуальное консультирование, психологическую поддержку с привлечением лиц вне учреждения; сеансы регуляции и саморегуляции общего психического состояния и поведения; психологическое стимулирование к профессиональному, общественному развитию с определением близкой, средней и отдаленной перспектив.

В данном направлении особое внимание необходимо уделить организации индивидуальной работы сотрудников социальных служб по профилактике синдрома выгорания, которая может включать в себя меры, направленные на:

1. Овладение навыками самоуправления и саморегуляции, умением управлять собой в различных ситуациях, возникающих в процессе профессиональной деятельности.

2. Формирование и развитие эмоционально-психологической устойчивости и защищенности, необходимые для успешной профессиональной деятельности.

3. овладение умением защищать свою эмоциональную систему, психику от деформирующего (разрушающего) воздействия со стороны клиента с эмоциональной неустойчивостью. С этой целью психологи рекомендуют учиться[2]:

- проявлять внешнее участие во взаимодействии с клиентом, не перенося получаемую информацию в глубину своей чувственной сферы;
- управлять своим эмоциональным состоянием, не допуская перевозбуждения, внутреннего глубокого сопереживания;
- учиться переключать внутреннее внимание к проблеме клиента на нечто иное (какой-нибудь предмет, иную мысль), сохраняя внешнее участие в процессе работы с клиентом. Это позволяет специалисту не допустить глубокого эмоционального вовлечения в сопереживание;
- управлять процессом взаимодействия с клиентом, не позволяя ему самому глубоко втягиваться в эмоциональное переживание и

самопроявление в связи с личными проблемами, помогать ему излагать кратко и по существу именно ту информацию, которая в данной ситуации необходима специалисту.

4. Развитие профессиональной рефлексии. Рефлексия (от лат. *Reflexio* – обращение назад) – это один из принципов, предполагающий осознание, осмысление предпосылок мышления, критический анализ его форм, содержания. Элементарная рефлексия – анализ знаний, поступков, размышление об их границах и значении [3]. Рефлексия подразумевает не только самопонимание, самопознание, но и понимание и оценку другого человека, соотнесение своего мнения с мнениями других людей или всего общества. Рефлектировать что-то - значит переживать это, анализировать, пропускать сквозь свой внутренний мир. Эта общая способность лежит в основе профессиональной рефлексии, которая помогает более объективно оценивать свой профессиональный опыт, свои конкретные действия, их эффективность, лучше осознавать причины трудностей в общении с клиентами и коллегами, свои чувства и переживания, помогает своевременно распознавать и адекватно оценивать неблагоприятные симптомы. Только на основе способности к рефлексии специалисты могут осуществлять индивидуальную работу над собой, развивая свои способности к сохранению эмоционально-психологической устойчивости в трудных профессиональных ситуациях. Каждый сотрудник может составить свой банк способов саморегуляции, который будет использовать в случае необходимости.

Специалист, овладевший навыками саморегуляции, умением рефлектировать свои переживания, а также конструктивными установками на стресс, сможет адекватно среагировать при появлении первых его признаков и вовремя остановить развитие негативной профессиональной деформации.

Организация такой комплексной профилактической работы призвана помочь сотрудникам социальных служб сохранить свое профессиональное здоровье на долгие годы.

Литература

1. Н.Водопьянова, Е. Старченкова Синдром выгорания: диагностика и профилактика. 2-е изд. – СПб.: Питер, 2008. - 336с.
2. Мардахаев Л.В. Социальная педагогика. – М., 2006.- с. 243.
3. Современная энциклопедия социальной работы / Под ред. Академика РАН В.И. Жукова. – 2-е изд., доп. и перераб. – М.: Издательство РГСУ, 2008. –с.252.

ЭКОНОМИКА – ТРУД – ПОТРЕБЛЕНИЕ В СОВРЕМЕННОМ МИРЕ

Анисина Е.А.,
Жабинская В.В.,
г. Рязань

К ВОПРОСУ О СТИМУЛИРОВАНИИ СОЦИАЛЬНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ БИЗНЕСА

В XXI веке практически все страны мира вовлечены в активный процесс модернизации, цель которой – создание современной рыночной экономики, основанной на многообразии форм собственности, с четкой социальной ориентацией на повышение жизненного уровня населения и его социальной защищенности в современных условиях.

Важная миссия в этом процессе возлагается на бизнес-сообщество, как самую прогрессивную и инновационную сферу общества. Создание рабочих мест, обеспечение потребителей необходимым количеством товаров и услуг, обучение и переквалификация своих сотрудников, увеличение дохода населения, рост налогов – те немногие функции, которые выполняет бизнес.

Однако сегодня чтобы дать оценку эффективности деятельности предпринимательства, необходимо проанализировать не только производственные и финансовые показатели, но и то, как он, бизнес,